



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
OCTUBRE 2017 – MARZO 2018
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Cumplimiento Laboral del Personal Administrativo en el Gobierno Autónomo
Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero**

EGRESADA:

Nuvia Jullese Barragan García

TUTORA:

Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa

AÑO 2018

Introducción

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, estos se encargan de expedir resoluciones y normativas reglamentarias en las materias de competencia del GAD, misma que está integrada por vocales elegidos por votación popular, y de entre ellos quien obtenga más votos a su favor la preside, los mismos que trabajaran cuatro años en sus funciones, cuya autoridad es el Presidente(a) del GAD Parroquial Rural.

La presente investigación se orienta a un enfoque administrativo, citando situaciones que se presentan dentro de la Institución, donde se detalla el incumplimiento laboral por parte del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, esta problemática radica en que los funcionarios de la institución, tienen un alto grado de absentismo el cual no permite el desarrollo normal de las actividades internas y externas de la empresa, lo cual genera molestias en los pobladores porque no hay quien les brinde información acorde a su inquietud.

Este trabajo está ligado con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, se realizó mediante el tipo de investigación descriptiva, como técnica se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento, a través de esto se conocerá los múltiples problemas que ocurren en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero.

Desarrollo

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero se encuentra ubicado en el recinto Mata de Cacao del cantón Babahoyo, dicha entidad es una persona jurídica dedicada a promover el desarrollo sustentable de la Parroquia Febres Cordero para garantizar el buen vivir de los habitantes mediante la implementación de políticas públicas parroquiales, su función es la administración de las comunidades en cuanto a sus servicios básicos y todos los componentes relacionados para la buena atención del usuario, con respecto a sus derechos y obligaciones.

En el transcurso del desarrollo de actividades administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero se presentan ciertas anomalías por parte del personal, el mismo que no labora con responsabilidad en el cargo y área de trabajo que le compete. Según (Rodríguez, 2015) Responsabilidad laboral: “Es la posibilidad cierta de incidir profundamente en los trabajos que se designen”.

El no laborar con responsabilidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero conlleva a que las obras sean realizadas con material de baja calidad o a su vez que se contrate mano de obra que desconoce de cómo realizar tal labor, esto porque no existe un control constante durante el desarrollo y la posterior culminación de la misma, lo que origina que el tiempo de vida de estas obras sean cortas, es decir no excedan de un año.

Según (Werder P. , 2015) Compromiso Laboral: “Es un acuerdo tangible e intangible que posee una persona hacia el trabajo y la empresa”. Por tal razón el compromiso laboral en una organización sea esta de carácter pública o privada es de vital importancia, debido a que es un factor clave para el cumplimiento de los objetivos que se haya propuesto el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, la ausencia de este factor clave influye mucho en todas las actividades administrativas que se desarrollen en la institución.

El personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero no realiza un desempeño adecuado en cuanto al cumplimiento de las actividades administrativas que se gestionan, esto se debe a que ciertos funcionarios tienen un alto grado de absentismo el cual no permite el desarrollo normal de las actividades de la institución. Según (Mateo, 2013) Absentismo laboral significa:: ”Es el acto individual de ausencia al trabajo consecuencia de una elección entre actividades alternas que implica en ocasiones abandono de sus obligaciones”.

El absentismo por parte del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero causa molestia a los habitantes de esta localidad y sus recintos aledaños, porque para ello existe retraso en la agilización de respectivos tramites y en actividades a desarrollarse por dicha institución, cabe mencionar que la administración del recurso humano es esencial dentro de la organización independientemente en la estructura jerárquica en la que se encuentre. Según (Puchol, 2014) esto significa: “La gestión de una colectividad inmersa en la consecución de un objetivos”

Se evidencia que el personal administrativo se siente presionado laboralmente, debido al aumento de funciones que se presenta por la ausencia de los funcionarios en sus lugares de trabajo dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, lo que provoca temporalmente que los procesos administrativos en los distintos departamentos no se ejecuten con la eficiencia y pertinencia que amerita los objetivos de la organización.

El Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero tiene a cargo la evaluación o control de las labores que se delega a cada empleado, ajustadas a los procesos que se orientan a la gestión del intelecto humano, para con ello retroalimentar las capacidades de los individuos de la organización, en caso de ser necesario. Según (Contreras P. , 2017) Retroalimentar: “Es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita, es decir, la información que viene de vuelta”.,

La evaluación o control ejecutada por parte del Departamento de Talento Humano no ha sido la idónea y por ello surgen las falencias que se han manifestado, en la cual se hace hincapié a las disyuntivas negativas que ocurre en la retroalimentación del aprendizaje intelectual de los funcionarios, para así consensuar un ambiente más propicio en las actividades que se estén presentando en el transcurso del horario administrativo.

Una de las principales actividades del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero es la de influir o lograr una correcta cultura organizacional entre las personas que forman parte de la institución. Según (Díaz, 2016) Cultura Organizacional es:

La unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

El comportamiento de la institución, en cuanto a la cultura organizacional que poseen los funcionarios afecta considerablemente a quienes no la promueven de una manera oportuna y veraz, para ello dependerá de la forma como se apliquen y la manera de cómo actúan, piensan y se comportan los individuos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero.

El desempeño inadecuado de las personas que laboran en mencionada institución tiene relación directa con la ausencia de factores claves como la motivación, capacitación y control, los cuales son necesarios para el desarrollo institucional y el correcto desenvolvimiento por parte de los directivos y demás empleados. Según (Tracy, 2015) Motivación: “Es el medio por el cual una persona transmite seguridad y empatía hacia un equipo de trabajo”. Capacitación según (Maxwell, 2013) manifiesta; “Es el conjunto de actividades, direccionadas a ampliar los conocimientos y destrezas del personal que labora en una empresa”. Control según (Accid, 2015) indicando; “Es el proceso administrativo a través del cual se evalúa el rendimiento”.

En función de los puntos claves ya antes mencionados se puede evidenciar que al no existir una motivación idónea, los funcionarios no estarán completamente comprometidos a realizar sus funciones, además al no estar totalmente capacitados no direccionarán las destrezas cognitivas que poseen en los asuntos laborales que se deben ejecutar, cabe mencionar que el control realizado en la institución tiene vital importancia hacia el personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero.

En la actualidad El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero está conformada con los siguientes Departamentos, el de Talento Humano, Desarrollo Social, Tesorería, Financiero, Secretaria General, este último en conjunto con el Departamento de Tesorería son los que más incumplen con el desempeño de las actividades correspondientes. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no representa una misma situación; siendo la jornada el número de horas que el funcionario público debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

Los inconvenientes que surgen por la ausencia del personal administrativo dentro de los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, causa molestia en la institución dentro y fuera de su entorno, esta situación provoca que los demás profesionales no se sientan satisfechos ya que al igual que existe profesionales que no cumplen con la funciones laborales de la organización también hay funcionarios que si están comprometidos y es precisamente esta inconformidad la que provoca un clima laboral no adecuado. Según (Federico & Jaumen , 2013) clima laboral es:

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero tiene un sistema administrativo tradicional, lo que provoca un trabajo poco productivo, no ágil e impreciso, lo cual afecta al desarrollo de las competencias correspondientes a la institución, Según (Jiménez, 2015) sistema administrativo se define: “Al conjunto de funciones donde se realizan actividades con el fin y al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en compañía de otros”.

El sistema administrativo que utiliza la institución no es el adecuado debido a que se manejan los procesos administrativos de una forma técnica, lo cual tiene incidencia en el rendimiento de las actividades y el desempeño individual, colectivo del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, evidencia de aquello es que en dicha institución no cuenta con el sistema biométrico para llevar el control de la asistencia, es decir que el registro de entrada y salida del personal administrativo se lo realiza de manera manual provocando el retraso de las actividades administrativas.

La responsabilidad de que exista ausencia del personal administrativo es competencia del Departamento de Talento Humano, debido a que es el órgano regulador del reclutamiento, selección e inducción del personal, los cuales deben estar aptos a ocupar los cargos en la empresa y de poseer esa pertinencia y compromiso con la institución, de esta manera se puedan desempeñar de una manera eficaz y eficiente a la hora de realizar las actividades administrativas. Según (Gelabert, 2015) Reclutamiento: “Es el proceso que comprende la recopilación de la información sobre los candidato a un puesto de trabajo, así como la determinación de a quien deberá contratarse” .

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero presenta inconvenientes específicamente en la administración de sus funciones, debido a que la manera de gestionar no es la apropiada y sobre todo no posee de un personal totalmente capacitado y apto para la realización de actividades que se ejecutan periódicamente en la institución, causa principal de esto es el desinterés que poseen los funcionarios que laboran en los Departamentos de la Institución, entendiéndose como desinterés según (Rotlin & R. Werder, 2014), “Es un sentimiento de indiferencia hacia el trabajo y la empresa”. Luego de esta definición se puede concretar que existe un ambiente organizacional descoordinado, debido a que la mayoría de los colaboradores no se inclinan o vinculan a los valores y principios que la Institución posee tales como, Solidaridad, conexión y corresponsabilidad, complementariedad, equidad parroquial, participación ciudadana, y preservación ambiental.

Secretaría General gestiona que los usuarios obtengan un buen servicio y respuestas a sus solicitudes o requerimientos, pero no lo logra cumplir en un cien por ciento, lo que provoca que disminuyan las visitas de las personas de forma pacífica y que estas decidan presentar quejas a la Defensoría del Pueblo, por el único motivo de que no se sienten a gustos en los servicios que recibieron, y más aún debido a que esta Institución no posee un Buzón de Sugerencias para que puedan presentar sus quejas a la máxima autoridad o a cualquier organismo que logren beneficiarlos.

Otra de las razones por las que se presentan estos inconvenientes es la deficiencia de información en las políticas de atención al cliente, establecidas internamente por el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, y que no sean transparentes con respecto a la difusión de la información a la ciudadanía, y así poder establecer información veraz y oportuna para la población.

Las políticas de atención al cliente son establecidas con el fin de dar cumplimiento a las diferentes actividades que se realizan enmarcadas en el servicio que se presta, de tal forma que, al existir falencias en las políticas, el usuario es el afectado, debido a que los encargados de ello no cumplen con sus funciones a cabalidad, conllevando a una confrontación entre el usuario y el empleador.

Por otra parte en la comunidad de la parroquia Febres Cordero se genera molestia debido a que cuando acuden a la institución a solicitar algún trámite legal se encuentran con la observación de que no se puede llevar a cabo dicho proceso por la ausencia de profesionales en el área donde se realiza dicho requerimiento, causando lentitud al proceso y el descontento por parte del solicitante, cada uno de estos procesos administrativos equívocos provoca que la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero sea desprestigiada. Según (Pintado, 2013) Imagen corporativa se define: “Como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía”.

Otro de los factores que se pudieron detectar, son las preferencias laborales a ciertos profesionales del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, causando discordia entre el personal que labora en la institución, acotando a esto la importancia de las relaciones humanas dentro del ambiente de trabajo, la misma que por las problemáticas mencionadas anteriormente es evidente que no existe. Según (Rodríguez M. , 2015) Las relaciones humanas es: “El proceso de formación de los colaboradores, atendiendo a sus requerimientos, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de peligros entre los diferentes empleados o entre empleados y superiores”

La desorganización, administración del personal y a su vez el insuficiente control por parte del jefe del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, tiene como resultado que el personal administrativo pueda disponer de los horarios de trabajo en la forma que estimen pertinentes, afectando esto de forma directa a las actividades a desarrollarse interna y externamente clarificándolo; según (Chiavenato, Administración del Personal, 2013) en el cual manifiesta: “Es la ausencia de la mano de obra del personal de una organización”, esta disposición o atribución tomada respecto a los horarios de trabajo, origina principalmente que los proyectos a ejecutarse tarden más del tiempo acordado entre la población que lo solicita, el Gobierno autónomo y la empresa o a su vez mano de obra previamente contratada.

En cada uno de los procesos administrativos que se ejecutan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero, existe ineficiencia en el desarrollo de dichas actividades lo que genera tiempo improductivo para la organización repercutiendo con las actividades realizadas por las personas de otros departamentos, debido a la falta de responsabilidad empresarial en el cumplimiento de la jornada laboral, en el cual la responsabilidad forma parte tanto del grupo como del equipo. Según (Camacho, Fernandez, Gonzales, & Miralles, 2013) Responsabilidad empresarial es: “El acto por el cual el individuo hace uso de su coeficiente, para un trabajo en particular, y este se hace entrega en el momento indicado”.

Conclusiones

El incumplimiento y el desinterés de algunos funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero causa molestia e inconformidad con el resto del personal humano lo que provoca la rotura del clima laboral, y sobre todo los compromisos que se transmiten o se ejecutan al inicio de las actividades ya planificadas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero requiere de profesionales o personas con valores y principios que sean idóneos y representativos, además que promuevan un buen clima organizacional para que las actividades se ejecuten a cabalidad. La falta de sincronización horaria, o retrasos provocan que las gestiones o procesos administrativos se detengan por la inasistencia de ciertos colaboradores.

El absentismo y el no compromiso con la institución colaboran a que se forme una pésima imagen Institucional por quienes habitan en toda la Parroquia Febres Cordero, y a su vez a la población en general ya sean estos organismos evaluadores o personas naturales.

La falta de motivación en la institución influye de manera directa con el desempeño laboral del personal administrativo, considerándolo como el principal determinante de la conducta laboral, de las capacidades y limitaciones del trabajador.

Bibliografía

- Accid. (2015). *Manual de control de gestión* . Mexico: Profit.
- Camacho, I., Fernandez, J. L., Gonzales, R., & Miralles, J. (2013). *Ética y responsabilidad empresarial*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración del Personal*. Madrid: Go Big S.A.
- Contreras, P. (13 de mayo del 2017). *Psicólogos en Madrid EU*. Madrid: Obtenido de Retroalimentación: <http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de-von-bertalanffy/retroalimentacion/>.
- Diaz, J. (26 de Abril de 2016). *Emprendices*. Obtenido de ¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?: <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>
- Federico, G., & Jaumen , T. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gelabert, M. (. (2015). *Gestion de Personas*. Mexico: Adventure Learn.
- Jiménez, D. (2015). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: Gráficas Dehon.Obtenido de Funciones administrativa: <http://francisirazabal.over-blog.com/definicion-de-una-funcion-administrativa-primero-debemos-definir-que-es-una>.
- Mateo, J. (2013). *Absentismo laboral*. Madrid: Graficas Marcar, S.A.
- Maxwell, J. (2013). *Capacitación 101 Lo que todo líder necesita saber*. Mexico: Grupo Nelson.
- Pintado, T. (2013). *Imagen Corporativa-Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: 2da Edicion.
- Puchol, L. (2014). *Direccion y Gestion de Recursos Humanos*. Mexico: Dias de santos S.A.
- Rodriguez, A. (. (2015). *Como hacer responsabilidad social empresarial para la gente*. Caracas:: Texto, C.A.
- Rodríguez, M. (2015). *Relaciones Humanas* . Mexico: El manual moderno .
- Rotlin, P., & R. Werder, P. (2014). *El nuevo síndrome laboral BOREUT* . España: Penguin Random House.
- Tracy, B. (2015). *Motivación* . Mexico: AMACOM.
- Werder, P. (2015). *El nuevo síndrome laboral BOREFUT*. España: Penguin Random House.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO**AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO RURAL DE LA PARROQUIA FEBRES****CORDERO**

- 1) ¿Existen conflictos en los Departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

SI

NO

- 2) ¿Qué inconvenientes cree usted que son más frecuentes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

SI

NO

- 3) ¿Usted como funcionario se siente afectado por los problemas que se evidencian en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

SI

NO

- 4) ¿Considera usted que cambiando al personal administrativo disminuyan las anomalías que se originan Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

SI

NO

- 5) ¿El usuario ha hecho reclamos cuando no se encuentra la persona encargada de brindar la información que el amerita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

SI

NO

- 6) ¿Se siente usted motivado en las labores que realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

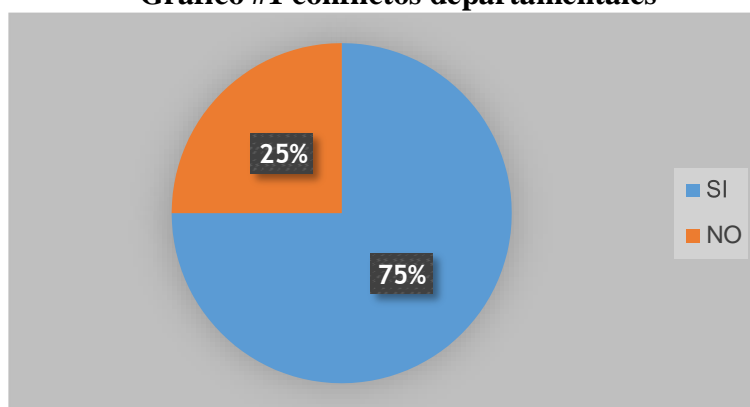
SI

NO

¿Existen conflictos en los Departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Jornada Laboral	9	75%
Preferencias Laborales	3	25%
Total	12	100%

Grafico #1 conflictos departamentales



Elaborado por Barragan N.

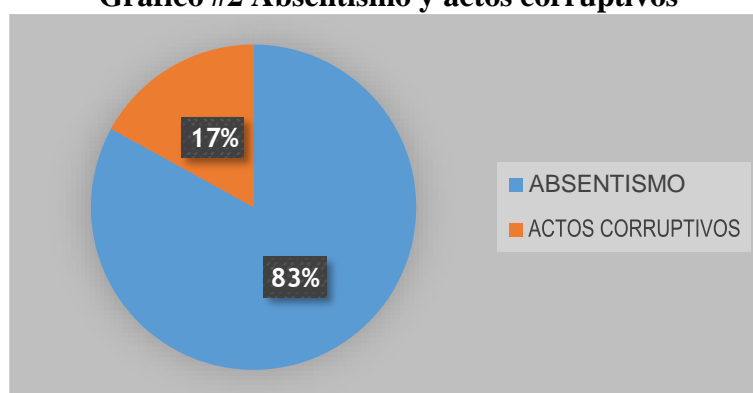
El 75% de los encuestados manifiestan que, si existen conflictos entre los funcionarios esto es ocasionado por que el Departamento del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero no realiza el control o posterior evaluación a las actividades que se ejecutan dentro de la institución y por ende al cumplimiento de las debidas jornadas laborales, mientras que las personas restantes cuyo porcentaje es el 25% evidencian que no sucede nada, es decir que todo marcha bien.

¿Qué inconvenientes cree usted que son más frecuentes en el Gobierno Autónomo

Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Actos Corruptivos	2	17%
Absentismo	10	83%
Total	12	100%

Grafico #2 Absentismo y actos corruptivos



Elaborado por Barragan N.

A esta interrogante las personas encuestadas manifestaron que existe un 83% de absentismo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia Febres Cordero lo cual afecta directamente al desarrollo de actividades en la institución, mientras que respecto a los actos corruptivos el 17% de encuestados manifiestan que si existen anomalías en el elevado costo de determinadas obras.

NOTA: Se tomó dos preguntas ya que se consideran ser más puntuales e importantes para la realización de este Estudio de caso.